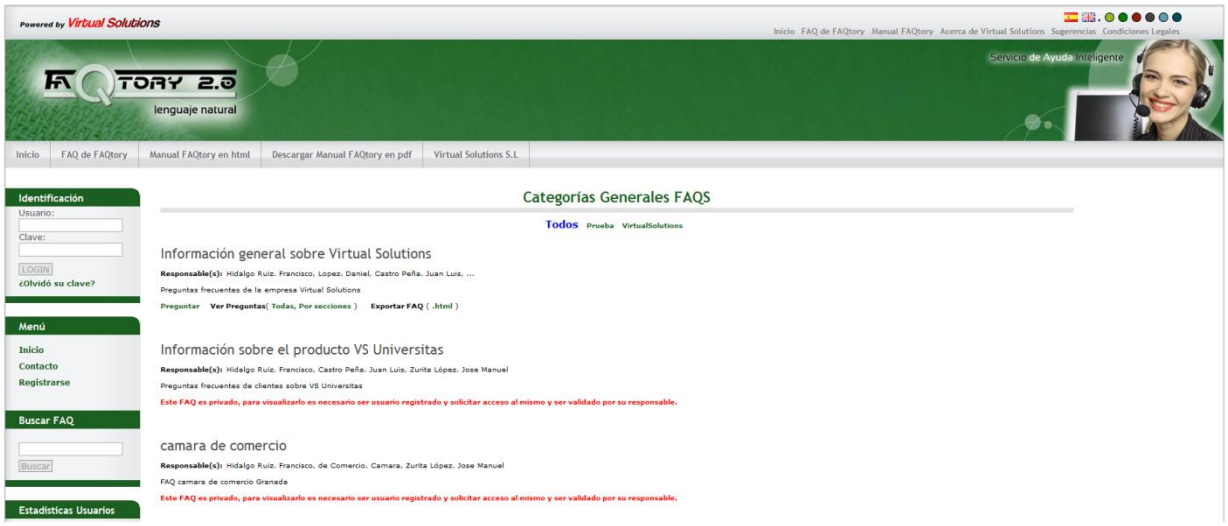
FAQTORY: MANUAL DE USUARIO

Manual de usuario de la plataforma FAQtory de Virtual Solutions


Powered by Virtual Solutions
Inicio FAQ de FAQtory Manual FAQtory Acerca de Virtual Solutions Sugerencias Condiciones Legales
FAQTORY 2.0
lenguaje natural
Servicio de Ayuda Inteligente
Inicio
FAQ de FAQtory
Manual FAQtory en html
Descargar Manual FAQtory en pdf
Virtual Solutions S.L
Identificación
Usuario:
Clave:
LOGIN
¿Olvidó su clave?
Menú
Inicio
Contacto
Registrarse
Buscar FAQ
Buscar
Estadísticas Usuarios
Categorías Generales FAQS
Todos Prueba VirtualSolutions
Información general sobre Virtual Solutions
Responsable(s): Hidalgo Ruiz. Francisco, Lopez. Daniel, Castro Peña. Juan Luis, ...
Preguntas frecuentes de la empresa Virtual Solutions
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Exportar FAQ (.html)
Información sobre el producto VS Universitas
Responsable(s): Hidalgo Ruiz. Francisco, Castro Peña. Juan Luis, Zurita López. Jose Manuel
Preguntas frecuentes de clientes sobre VS Universitas
Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.
camara de comercio
Responsable(s): Hidalgo Ruiz. Francisco, de Comercio. Camara, Zurita López. Jose Manuel
FAQ camara de comercio Granada
Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.

Contenido

1. Roles 3
2. Selector de idioma 3
3. Registrarse en FAQtory 4
4. Edición de datos personales 4
5. Contacto 5
6. Correo de sugerencias 5
7. Olvido de Contraseña 6
8. Consulta de FAQs en lenguaje natural 6
9. Visualización de FAQS 7
10. Buscador de FAQs 8
11. Categoría del FAQ 9
12. Privacidad de FAQs 9
13. Solicitud de Acceso a un FAQ privado 10
14. Consultar FAQs en los que se está dado de alta 10
15. Gestión de Mis Favoritos 10
16. Solicitar ser responsable 11
17. Notificaciones 11
18. Exportación 13
19. Propuesta de nuevas Preguntas/Respuestas(Peticiones) 14

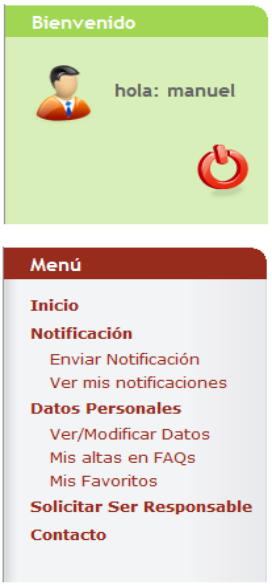
1. Roles

En FAQtory se consideran tres tipos de usuarios para permitir una mayor flexibilidad de la plataforma, adaptándose a los Roles de cada uno. Estos son:

- **Usuario no registrado**: Este tipo de usuario puede obtener información únicamente de los FAQs públicos. Es el más limitado en cuanto a funcionalidad. Adicionalmente, el usuario no registrado puede proponer peticiones (consultas acerca del tema que no están recogidas en el FAQ y que un Responsable responde) sobre FAQs públicos introduciendo su nombre y email de contacto.
- **Usuario Registrado:** este usuario puede solicitar acceder a FAQs privados, enviar notificaciones, realizar peticiones a FAQs, etc. Estas características estarán descritas más adelante.
- **Responsable:** es el encargado de gestionar sus FAQs, añadiendo, modificando o eliminando preguntas y secciones, y gestionando las altas de usuario.

Usuario No Registrado

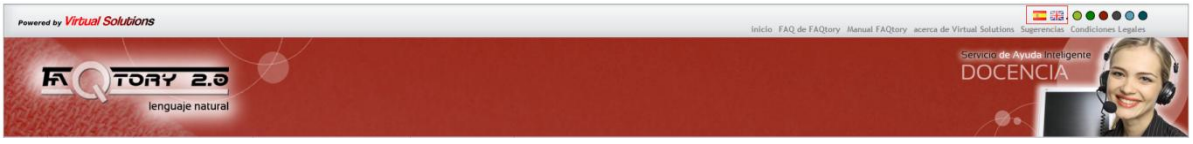
Usuario Registrado



Responsable

2. Selector de idioma

Actualmente se permite visualmente FAQtory en dos idiomas: español e inglés. Por defecto, se visualiza en español pero para cambiarlo basta con pulsar sobre la bandera británica. En la parte superior de la pantalla.



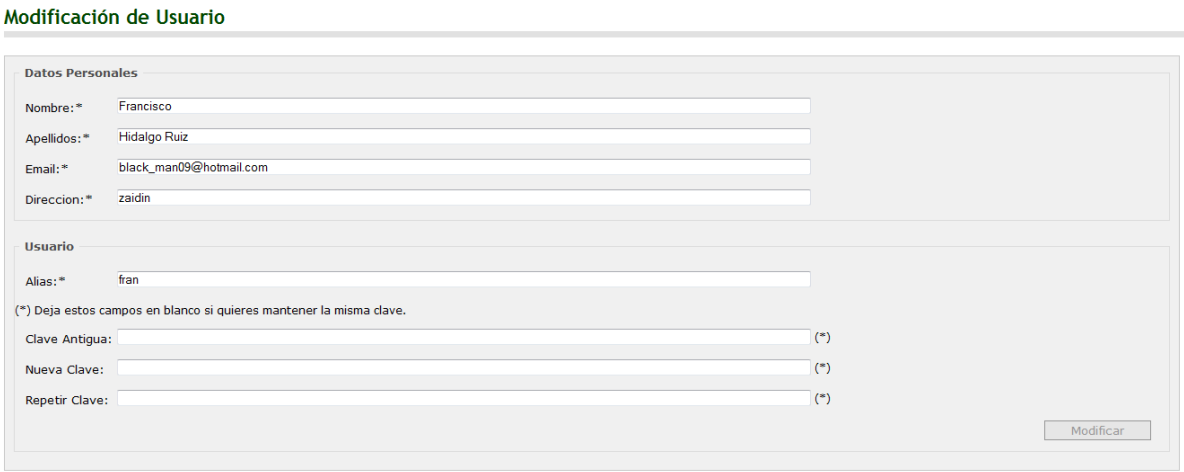
3. Registrarse en FAQtory

Para registrarse en FAQtory sólo es necesario rellenar el formulario de Registro con sus datos personales:

Automáticamente quedará dado de alta en la aplicación y podrá logearse para hacer uso de sus nuevos privilegios como usuario registrado.

4. Edición de datos personales

FAQtory permite a sus usuarios la modificación de sus datos personales, entre los datos que se pueden modificar están los credenciales de logeo.



5. Contacto

A través de FAQtory es posible enviar un email de contacto a la administración del mismo:

6. Correo de sugerencias

FAQtory permite enviar un email de sugerencias a la administración con el fin de mejorar la plataforma con las necesidades que surjan debido a su uso cotidiano:

7. Olvido de Contraseña

Existe la posibilidad de obtener una nueva contraseña de acceso a FAQtory, si se ha producido el olvido de la misma.

Para ello lo que hay que hacer es lo siguiente:

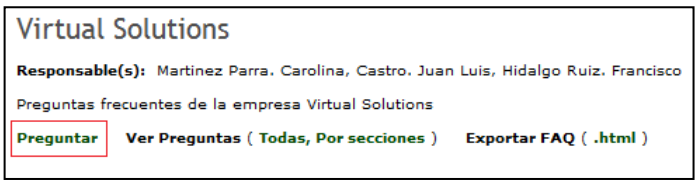
- Pulsar en el enlace "¿Olvidó su clave?", e introducir su email de contacto que introdujo cuando se registró en la plataforma.

- Se le enviará un correo, indicándole que se ha cambiado la clave y con un enlace que tendrá que visitar para la confirmación del cambio de clave.
- Finalmente, la cuenta de usuario ya será accesible con la nueva clave, la cual es recomendable que se cambie por una nueva que sea fácilmente recordable por el usuario.

8. Consulta de FAQs en lenguaje natural

Una de las principales cualidades de FAQtory es la posibilidad de preguntar a un FAQ en lenguaje natural, gracias a lo cual la búsqueda de aquellas preguntas que son las que nos interesan se haga de manera automática.

Para conseguir tal efecto solo tenemos que pulsar en el enlace **"preguntar"** de cada FAQ y formular nuestra pregunta:


Virtual Solutions
Responsable(s): Martinez Parra. Carolina, Castro. Juan Luis, Hidalgo Ruiz. Francisco
Preguntas frecuentes de la empresa Virtual Solutions
Preguntar
Ver Preguntas (Todas, Por secciones)
Exportar FAQ (.html)

El sistema aplicará técnicas de inteligencia artificial para sacar aquellas respuestas que estén contenidas en el FAQ, más acordes con la pregunta formulada:

Estas en el FAQ: Virtual Solutions Cambiar
que es faqtory
Preguntar
Se encontraron 10 respuesta(s) para la pregunta: que es faqtory
¿Qué es VS FAQtory Plus?
VS FAQtory plus es una versión avanzada de VS FAQtory optimizada para ser capaz de manejar volúmenes...
leer mas...
¿Qué es VS FAQtory?
VS FAQtory es una aplicación para crear, gestionar y mantener faqs inteligentes. Gracias a los FAQs ...
leer mas...
¿Cómo es el mantenimiento de VS FAQtory?
El VS FAQtory no necesita mantenimiento. La gestión de la base de preguntas y respuestas de cada Faq...
leer mas...
¿Qué es VS FAQtory Docencia?
VS FAQtory Docencia esta diseñado para apoyar y facilitar la labor docente. Permite gestionar y mant...
leer mas...
¿Cómo puedo comprar VS FAQtory?
Para comprar VS FAQtory tienes que ponerte en contacto con nosotros, porque cada producto se persona...
leer mas...
¿Cómo es el mantenimiento de VS FAQtory Plus?
Los VS FAQtory Plus no necesitan mantenimiento. La gestión de la base de preguntas y respuestas de c...
leer mas...

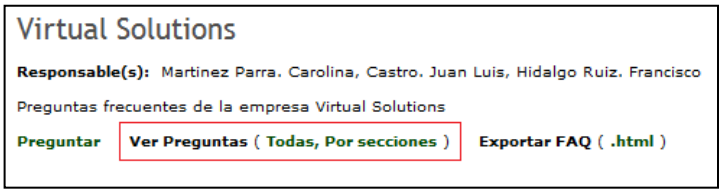
Las preguntas/respuestas obtenidas, son recuperadas de mayor a menor relevancia expresándose ésta en un mayor o menor número de estrellas.

Nomenclatura	Importancia
★★★★★	***Preguntas/Respuestas*** más acordes a la pregunta formulada.
★★★☆☆	***Preguntas/Respuestas*** similares o que pueden interesar al usuario en función de lo preguntado.
★★☆☆☆	***Preguntas/Respuestas*** que sin ser lo que se pregunta, están relacionadas a la pregunta del usuario.

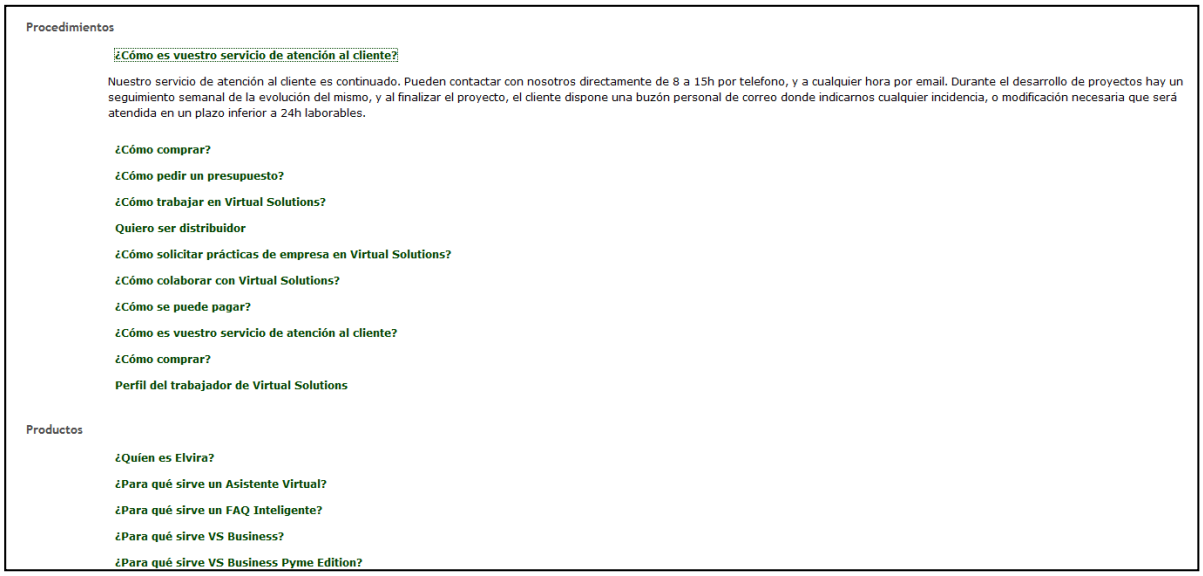
9. Visualización de FAQS

FAQtory permite organizar las ***preguntas/respuestas*** de los distintos FAQs en secciones, de esta forma se fomenta la organización y se mejora el acceso a las mismas. Esta organización es realizada por cada responsable del FAQ lo que le permite mantener estructurados y ordenados sus FAQs.

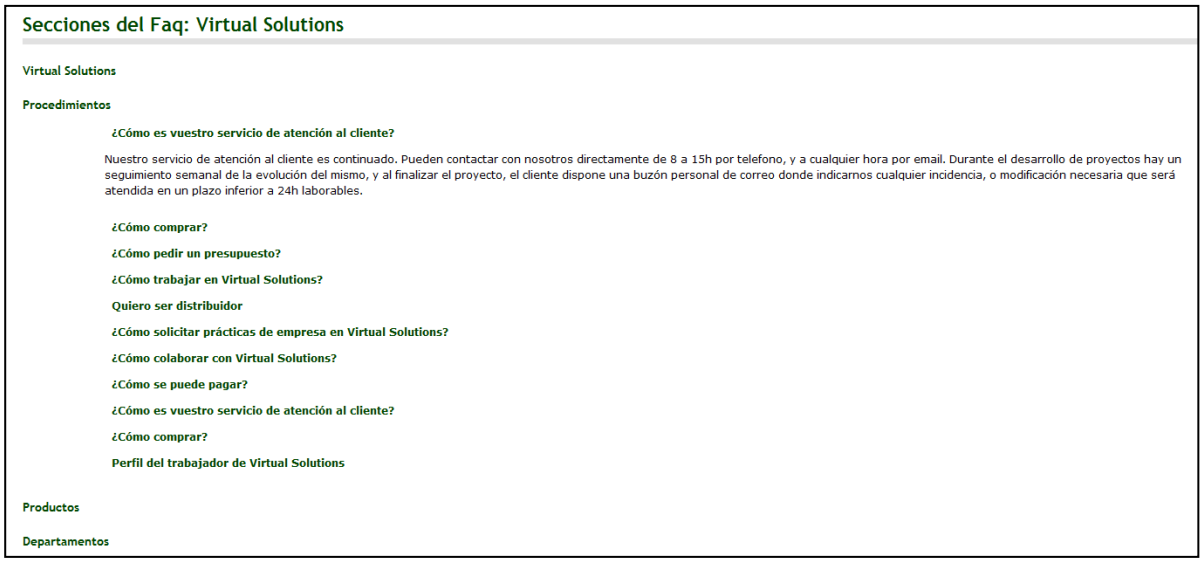
Gracias a esta estructuración (la cual es opcional) se permiten visualizar los FAQs de dos formas diferentes:


Virtual Solutions
Responsable(s): Martinez Parra. Carolina, Castro. Juan Luis, Hidalgo Ruiz. Francisco
Preguntas frecuentes de la empresa Virtual Solutions
Preguntar
Ver Preguntas (Todas, Por secciones)
Exportar FAQ (.html)

- **Todas las preguntas**→ Se visualizan todas las preguntas.


Procedimientos
¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?
Nuestro servicio de atención al cliente es continuado. Pueden contactar con nosotros directamente de 8 a 15h por telefono, y a cualquier hora por email. Durante el desarrollo de proyectos hay un seguimiento semanal de la evolución del mismo, y al finalizar el proyecto, el cliente dispone una buzón personal de correo donde indicarnos cualquier incidencia, o modificación necesaria que será atendida en un plazo inferior a 24h laborables.
¿Cómo comprar?
¿Cómo pedir un presupuesto?
¿Cómo trabajar en Virtual Solutions?
Quiero ser distribuidor
¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions?
¿Cómo colaborar con Virtual Solutions?
¿Cómo se puede pagar?
¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?
¿Cómo comprar?
Perfil del trabajador de Virtual Solutions
Productos
¿Quíen es Elvira?
¿Para qué sirve un Asistente Virtual?
¿Para qué sirve un FAQ Inteligente?
¿Para qué sirve VS Business?
¿Para qué sirve VS Business Pyme Edition?

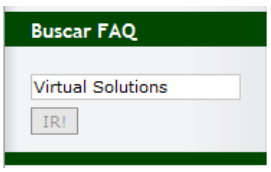
- **Por secciones→** Las preguntas permanecen ocultas y sólo aparecen las preguntas que pertenezcan a aquella sección que se haya seleccionado.


Secciones del Faq: Virtual Solutions
Virtual Solutions
Procedimientos
¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?
Nuestro servicio de atención al cliente es continuado. Pueden contactar con nosotros directamente de 8 a 15h por telefono, y a cualquier hora por email. Durante el desarrollo de proyectos hay un seguimiento semanal de la evolución del mismo, y al finalizar el proyecto, el cliente dispone una buzón personal de correo donde indicarnos cualquier incidencia, o modificación necesaria que será atendida en un plazo inferior a 24h laborables.
¿Cómo comprar?
¿Cómo pedir un presupuesto?
¿Cómo trabajar en Virtual Solutions?
Quiero ser distribuidor
¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions?
¿Cómo colaborar con Virtual Solutions?
¿Cómo se puede pagar?
¿Cómo es vuestro servicio de atención al cliente?
¿Cómo comprar?
Perfil del trabajador de Virtual Solutions
Productos
Departamentos

10. Buscador de FAQs

El buscador de FAQs permite al usuario introducir texto de búsqueda para acceder más cómodamente a un FAQ cuyo nombre no recuerda en ese momento.

Por ejemplo, supongamos que queremos acceder al FAQ de la aplicación FAQtory, pero no recordamos cómo se llamaba la aplicación, aunque sí el nombre de la empresa desarrolladora Virtual Solutions. Entonces, introducimos este nombre en el buscador:



Y la aplicación busca entre sus FAQs los que contengan información relacionada con la cadena de búsqueda. En este caso, mostraría:

Resultado de la Busqueda
FAQTORY DE VIRTUAL SOLUTIONS
Responsable(s): Hidalgo Ruiz, Francisco, Moreo Fernández, Alejandro, Lopez, Daniel, ...
FAQ sobre el Repositorio de FAQs inteligentes de Virtual Solutions
Preguntar Ver Preguntas (Todas, Por secciones) Editar Ordenar (Secciones, Preguntas) Exportar FAQ (.faq .xml .html) Invitar a Responsable Borrar

11. Categoría del FAQ

Dentro de la plataforma FAQtory los FAQS se organizan en categorías generales. Una categoría es un conjunto de FAQs con una temática similar. Pulsando en cada categoría, se filtra por el listado de sus FAQs contenidos. La categoría ***Todos*** contiene a todos los FAQs del resto de categorías.

Ejemplo: El grupo de FAQs de una universidad se podrían organizar en la siguiente temática.

12. Privacidad de FAQs

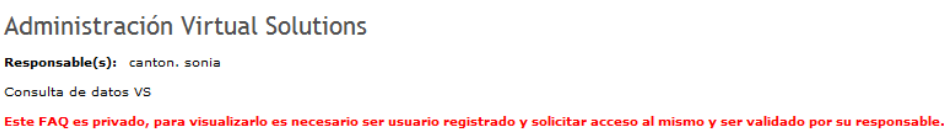
FAQtory ha incorporado una característica novedosa a los FAQs: **su privacidad**.

Con esta característica, se permite que los FAQs sean privados o públicos. Los FAQs privados, tienen restricciones de visibilidad, lo cual permite que los responsables de los FAQs exclusivamente puedan decidir qué usuarios tienen o no acceso.

De esta forma, se permite distinguir entre FAQs de interés general y público, y aquellos FAQs con información privada, cuyo acceso está limitado a un conjunto de usuarios definidos por el responsable del mismo que atiende las solicitudes de acceso que estos usuarios registrados realizan.

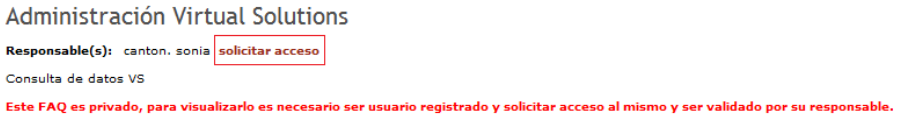
Para más información de cómo darse de alta en un FAQ privado visitar el punto **"Solicitud de Acceso a un FAQ privado".**

En la vista principal de la aplicación, aparece el listado de FAQs mostrando, para cada uno, si es público o privado:


Administración Virtual Solutions
Responsable(s): canton, sonia
Consulta de datos VS
Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.

13. Solicitud de Acceso a un FAQ privado

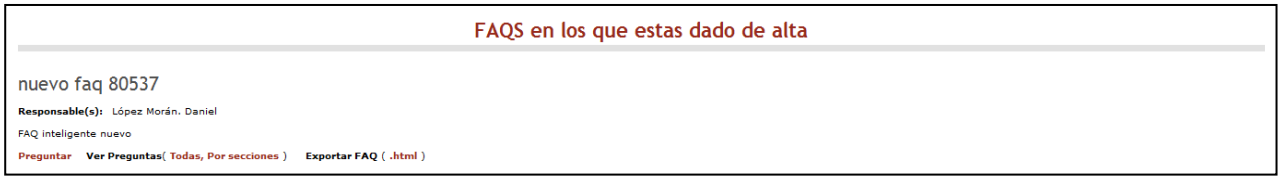
Los usuarios registrados podrán solicitar permiso de acceso a los FAQs privados. Un responsable del FAQ, posteriormente, podrá aceptar o declinar esta solicitud.


Administración Virtual Solutions
Responsable(s): canton. sonia solicitar acceso
Consulta de datos VS
Este FAQ es privado, para visualizarlo es necesario ser usuario registrado y solicitar acceso al mismo y ser validado por su responsable.

14. Consultar FAQs en los que se está dado de alta

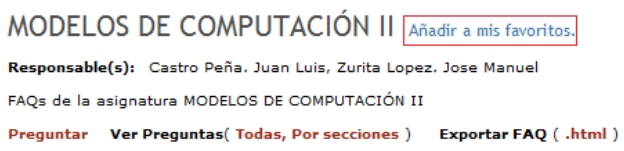
Es posible que los usuarios de FAQtory estén dados de alta en multitud de FAQs si tienen rol de usuarios normales o sean responsables de multitud de FAQs. Para permitir un acceso más rápido a estos FAQs se utiliza el enlace "***Mis FAQs***".

Al pulsar en dicho enlace se le muestran al usuario aquellos FAQs de los que es responsable o, en su defecto, está dado de alta si no es un usuario con privilegios de responsable.


FAQS en los que estas dado de alta
nuevo faq 80537
Responsable(s): López Morán. Daniel
FAQ inteligente nuevo
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Exportar FAQ (.html)

15. Gestión de Mis Favoritos

Asociado a cada FAQ se encuentra la opción de "Añadir a Mis Favoritos"


MODELOS DE COMPUTACIÓN II Añadir a mis favoritos.
Responsable(s): Castro Peña. Juan Luis, Zurita Lopez. Jose Manuel
FAQs de la asignatura MODELOS DE COMPUTACIÓN II
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Exportar FAQ (.html)

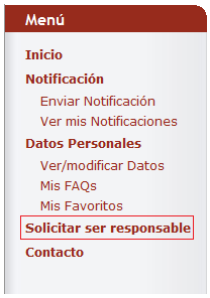
Una vez seleccionado el FAQ al que se está interesado añadir como "Mis favoritos" se puede consultar en la sección del mismo nombre (tanto en el menú lateral como en el superior de las categorías) para tener un acceso directo a estos FAQs.

Categorías Generales de FAQS
Mis Favoritos Todos AdministracionVS Asignaturas Ayuda Congresos Otros
FAQTORY DE VIRTUAL SOLUTIONS Eliminar de mis favoritos.
Responsable(s): Moreo Fernández. Alejandro, Hidalgo. Francisco, López Morán. Daniel, ...
FAQ sobre el Repositorio de FAQs inteligentes de Virtual Solutions
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Editar Ordenar(Secciones, Preguntas) Exportar FAQ (.faq .xml .html) Invitar a Responsable Borrar
MODELOS DE COMPUTACIÓN II Eliminar de mis favoritos.
Responsable(s): Castro Peña. Juan Luis, Zurita Lopez. Jose Manuel
FAQs de la asignatura MODELOS DE COMPUTACIÓN II
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Exportar FAQ (.html)
INGENIERIA DEL CONOCIMIENTO AMPLIACION Eliminar de mis favoritos.
Responsable(s): Hidalgo. Francisco, Zurita Lopez. Jose Manuel, Gonzalez. Juan
El FAQ de una asignatura de 5º de la Ingeniería Informática
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones) Exportar FAQ (.html)

En esta sección, del mismo modo que se pueden añadir FAQs como favoritos, también se pueden eliminar para que dejen de pertenecer a dicha clasificación.

16. Solicitar ser responsable

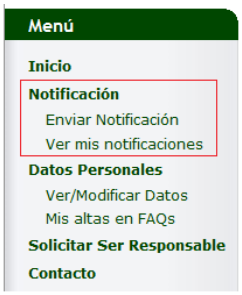
Cualquier usuario registrado en FAQtory puede solicitar ser un responsable. Posteriormente, el administrador decidirá si el usuario que ha realizado la solicitud, será responsable o no.



Para realizar la solicitud, es necesario aceptar una serie de condiciones legales y justificar el motivo de la solicitud, esta justificación es importante porque será la información que tendrá en cuenta el administrador para aceptar o rechazar la solicitud.

17. Notificaciones

FAQtory, contiene un sistema de notificaciones con el cual se mejora la usabilidad del programa. Las notificaciones tienen por finalidad avisar a los usuarios de determinados eventos (creación de nuevos FAQs, avisos a los Responsables de nuevas solicitudes de altas, etc.)

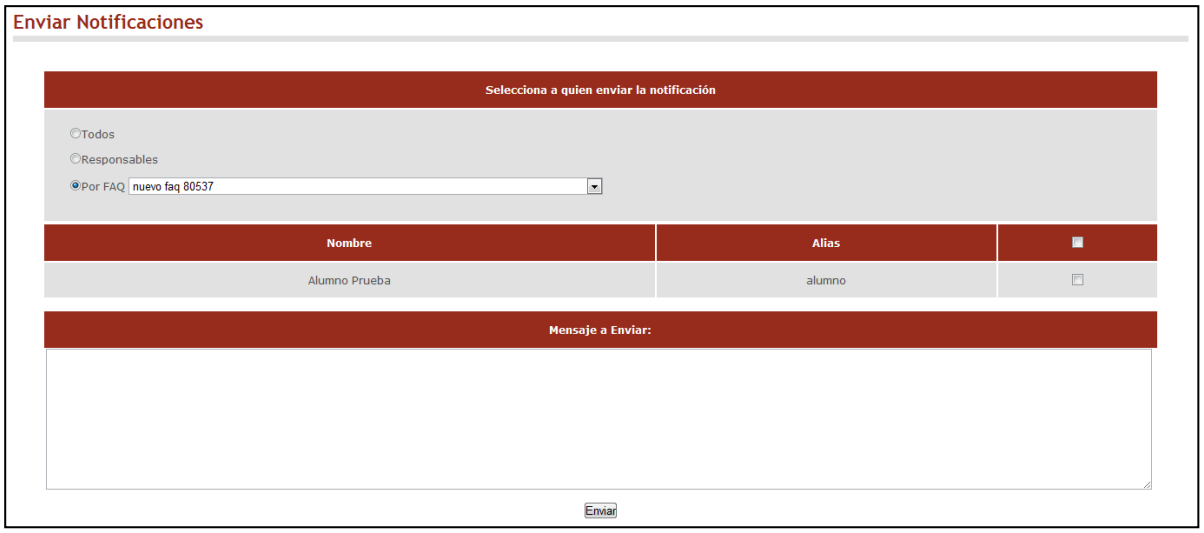


Existen dos tipos de notificaciones que se envían:

- **Notificaciones automáticas**: las crea automáticamente el sistema y las envía a aquellos usuarios que corresponda para avisarle de nuevos eventos o recordar tareas de administración a los responsables.

Notificación	Descripción
Nuevo usuario	Notificación al administrador indicándole que un nuevo usuario se ha registrado en FAQtory.
Solicitud de Alta	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que alguien quiere darse de alta en su FAQ privado.
Nueva Petición	Notificación a los responsables de un FAQ indicándoles que tienen peticiones de preguntas/respuestas nuevas que tienen que atender
Solicitud Responsable	Notificación que le llega al adminstrador indicándole que hay usuarios que desean tener privilegios de responsable.

- **Notificaciones manuales**: permite establecer comunicación libre entre los distintos usuarios de la aplicación. En función del rol que desempeñe cada usuario en el sistema, podrá enviar notificaciones a diferentes usuarios:
    - Envios de notificaciones manuales con el rol de ***usuario registrado***: Un usuario registrado puede enviar una notificación a los responsables o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.
    - Envíos de notificaciones manuales con el rol de ***responsable***: Un usuario responsable puede enviar una notificación al adminstrador o a los usuarios dados de alta en un FAQ en concreto.
    - Envíos de notificaciones manuales con el rol de ***administrador***: El adminstrador puede enviar una notificación a cualquier responsable o usuario registrado en el sistema.



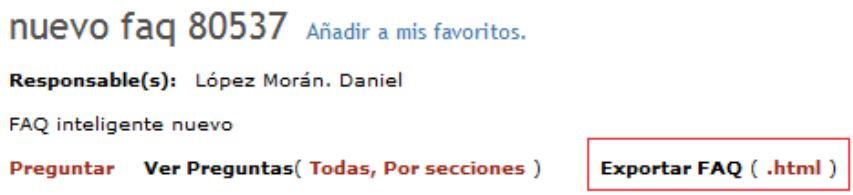
Se pueden consultar las notificaciones que uno tiene y gestionarlas, es decir, se pueden borrar o atender en función de lo que se desee:

Ver Notificaciones
Seleccionar/Deseleccionar todas las notificaciones
Notificaciones Generales (1) notificaciones
Seleccionar/Deseleccionar todas las notificaciones de este tipo
Remitente: FAQtory
Fecha: 2010-10-25
Mensaje: [From:FAQtory] Nuevo FAQ "faq nuevo 15935" (Responsable:) disponible en la Categoría "Otros
Eliminar:
Notificaciones Altas de usuarios en mis FAQs
No existen peticiones de alta en tus FAQs.
Notificaciones Peticiones Pendientes
No existen nuevas peticiones de preguntas para tus FAQs.
Eliminar

18. Exportación

La exportación de FAQs permite disponer de ellos de forma externa a la aplicación. Se permite exportar en:

- **.html** este formato es el más recomendado para su visualización. Desde cualquier navegador muestra una vista ordenada y clara del FAQ


nuevo faq 80537 Añadir a mis favoritos.
Responsable(s): López Morán. Daniel
FAQ inteligente nuevo
Preguntar Ver Preguntas(Todas, Por secciones)
Exportar FAQ (.html)

Y se presenta como sigue:

FAQTORY DE VIRTUAL SOLUTIONS (v1.00)

Virtual Solutions

FAQ sobre el Repositorio de FAQs inteligentes de Virtual Solutions
4/6/2009

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Sobre el Software
2. Usuarios
3. Funcionamiento
4. General
5. Propiedades

1. SOBRE EL SOFTWARE

1.1 ¿Para que sirve la web?

FAQtory una web que permite almacenar y gestionar FAQs inteligentes. Sus usuarios pueden obtener informacion automaticamente acerca de diferentes topicos sin la necesidad de buscarla manualmente en FAQs, ahorrando asi mucho tiempo.

1.2 ¿A quien esta destinado FAQtory?
FAQtory es un software disenado para mejorar la calidad de informacion de su web. Esta destinado a dar informacion a los empleados de una empresa, a los alumnos de un sistema docente o a cualquier topico general de interes publico.

1.3 ¿Quien ha desarrollado FAQtory?
Lo ha desarrollado Virtual Solutions Artificial Intelligence, una empresa que se dedica a mejorar la accesibiliad a la informacion de su web mediante tecnicas vanguardistas de Inteligencia Artificial. Nuestra web es www.solucionesvirtuales.es

19. Propuesta de nuevas Preguntas/Respuestas(Peticiones)

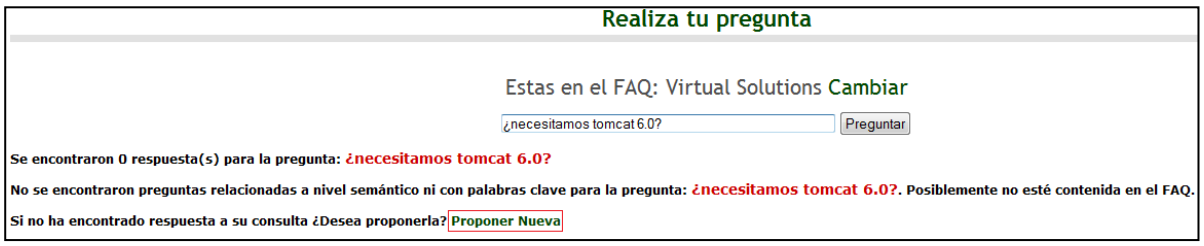
FAQtory tiene una característica importante, y es que se pueden proponer aquellas preguntas que no están en el FAQ pero que un usuario de dicho FAQ considera que sería interesante que estuviera incluida. Gracias a este método con el uso habitual de un FAQ por parte de los usuarios se consigue completar el mismo a partir de las peticiones de estos. Esto supone una gran ventaja, ya que el FAQ cada vez se vuelve más completo atendiendo las peticiones de nuevas preguntas de los usuarios habituales del mismo.

El proceso para proponer una pregunta es fácil e intuitivo como vamos a ver a continuación:

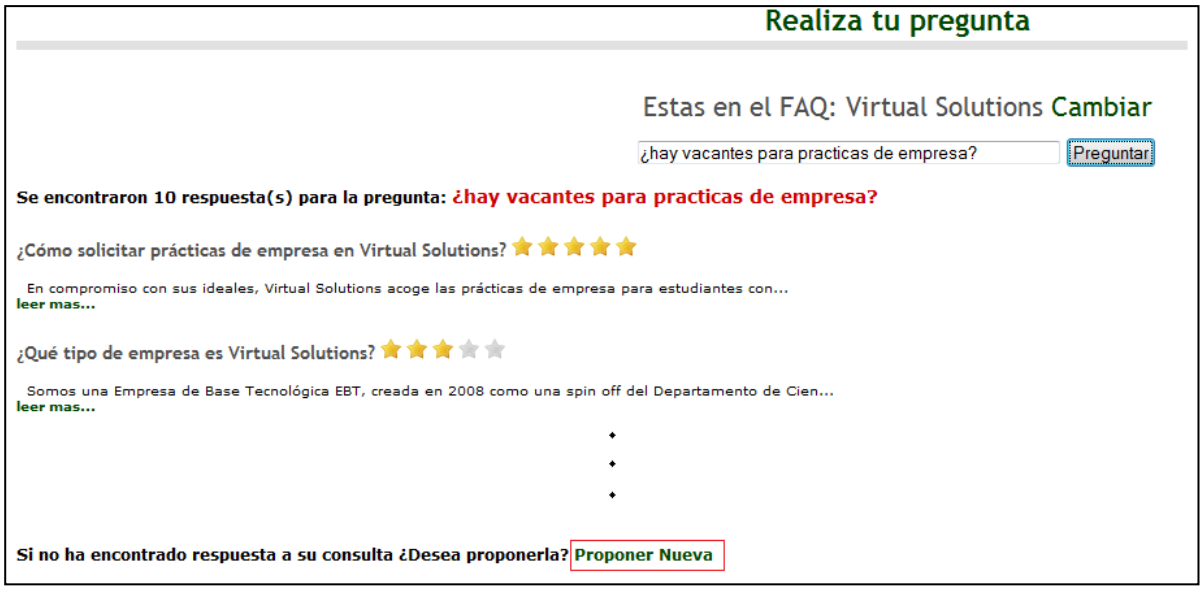
Un usuario accede a la sección de "Preguntar".

Formula su pregunta y el sistema trata de localizar aquellas preguntas/respuestas contenidas en el FAQ más acordes con lo preguntado. En este punto pueden ocurrir dos cosas:

- Que no se recupere nada porque no exista nada similar en el FAQ.


Realiza tu pregunta
Estas en el FAQ: Virtual Solutions Cambiar
¿necesitamos tomcat 6.0?
Preguntar
Se encontraron 0 respuesta(s) para la pregunta: ¿necesitamos tomcat 6.0?
No se encontraron preguntas relacionadas a nivel semántico ni con palabras clave para la pregunta: ¿necesitamos tomcat 6.0?. Posiblemente no esté contenida en el FAQ.
Si no ha encontrado respuesta a su consulta ¿Desea proponerla? Proponer Nueva

- Que se recupere alguna pregunta/respuesta pero que no sea exactamente lo que nosotros buscamos.


Realiza tu pregunta
Estas en el FAQ: Virtual Solutions Cambiar
¿hay vacantes para practicas de empresa?
Preguntar
Se encontraron 10 respuesta(s) para la pregunta: ¿hay vacantes para practicas de empresa?
¿Cómo solicitar prácticas de empresa en Virtual Solutions?
En compromiso con sus ideales, Virtual Solutions acoge las prácticas de empresa para estudiantes con...
leer mas...
¿Qué tipo de empresa es Virtual Solutions?
Somos una Empresa de Base Tecnológica EBT, creada en 2008 como una spin off del Departamento de Cien...
leer mas...
Si no ha encontrado respuesta a su consulta ¿Desea proponerla? Proponer Nueva

En ambos casos se le permite al usuario proponer la pregunta formulada para que el responsable de dicho FAQ la adhiera al mismo.